**Обзор обращений граждан и юридических лиц в Управлении Роскомнадзора по Костромской области во**

**2 квартале 2021 года**

Во 2 квартале 2021 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **251** обращение (245 - граждан, 6 – юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **42;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **209** (**83,3%** от поступивших во 2 кв. 2021 г. обращений).

Все обращения поступили по вопросам основной деятельности.

Помимо обращений, которые граждане направляли в Управление Роскомнадзора по Костромской области лично, часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур – **44** обращения (**17,5%**), в том числе из:

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан – нет;

Аппарата полномочного представителя Президента РФ в ЦФО (Костромская область) – **1** обращение;

Центрального аппарата Роскомнадзора – **2** обращения;

Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу – **1** обращение;

Управления Роскомнадзора по Рязанской области - **2** обращения;

Администрации Костромской области – **1** обращение;

Администрации города Костромы – **4** обращения;

органов Прокуратуры Костромской области – **14** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **9** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Кировской области – **1** обращение;

УФССП России по Костромской области – **7** обращений;

Центрального банка России (структурные подразделения) – **2** обращения;

Повторных обращений – 3;

Коллективных – 3 обращения.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2021 года, показывает следующее:**

**15,9** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**8** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**2,8** % - информационные технологии;

**0,4**% - обращений в сфере массовых коммуникаций;

**72,9** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений во 2 квартале 2021 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных** (**40** обращений). Поступившие обращения (жалобы), содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан Интернет-сайтами или информацию о нарушении прав третьих лиц, банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ, вопросы по разъяснению законодательства в сфере персональных данных;

- **в сфере связи** (**20** обращений)

- по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- вопросы предоставления услуг связи (отсутствие Интернета);

- несогласие абонента с суммой выставленного счета, объемом и видами услуг;

- вопросы законности установки базовых станций сотовых операторов;

- **в сфере информационных технологий (7** обращений граждан)

- жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

- мошеннические сайты;

- наличие информации в сети Интернет, не соответствующей действительности, порочащей честь, достоинство и деловую репутацию;

- **в сфере массовых коммуникаций** 1 обращение

- вопросы по разъяснению законодательства в сфере массовых коммуникаций;

- **к вопросам административного характера** отнесены **183** обращения, из них:

в основном это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов;

- обращения по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет»;

- получение информации по ранее поданным обращениям;

- заявление об ознакомлении с материалами

- обращение не содержащее сути.

**Тематическое содержание поступивших в Управление во 2 квартале 2021 года обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан и юридических лиц в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2021 года в сравнении со 2-ми кварталами 2020, 2019, 2018 и 2017 годов представлена на графике:**

**По результатам рассмотрения обращений граждан во 2 квартале 2021 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **38**;

- решено положительно – **3**;

- не поддержано – **14**;

- направлено по компетенции – **179,** в том численаправлено в ЦА Роскомнадзора – 3 обращения.

Часть поступивших во 2 квартале 2021 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов во 2 квартале 2021 года Управлением было перенаправлено 179 обращений (71,3%** от общего числа поступивших во 2 квартале 2021 г. обращений), в том числе:

в органы прокуратуры Костромской области – **160** жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

в Центральный аппарат Роскомнадзора - **3** обращения (2-сфера ПД и 1- СМИ);

в ТО Роскомнадзора по Ивановской области и Республике Карелия – **2** обращения (сфера персональных данных);

в Администрацию Костромской области – **1** обращение жителей о несогласии с установкой базовой станции сотового оператора вблизи жилых домов;

в Управление МВД России по Костромской области – **3** обращения (в части мошеннических сайтов в сети Интернет по продаже стиральной машинки «Ретона», продаже проездных билетов на железнодорожный транспорт, продаже препарата от гельминтов «Клинистил»);

в Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области – **1** обращение по рекламе стиральной машинки «Ретона» в сети Интернет;

в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – **3** обращения (договорные отношения в сфере связи);

в Государственную жилищную инспекцию Костромской области – **1** обращение с просьбой разъяснить, как можно проверить правильность составления листов голосования общего собрания собственников многоэтажных домов, т.к. Управляющая компания листы голосования не выдаёт ссылаясь на закон №152-ФЗ от 27.07.2006;

в Государственную жилищную инспекцию г. Москвы - **3** обращения о некачественно выполненном капитальном ремонте жилого дома жителя Москвы;

в ТО Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области – **2** обращения (жалобы жительницы г. Новосибирска на врача терапевта о не получении адекватной медицинской помощи).

Во 2 квартале 2021 года личный прием граждан руководством Управления приостановлен в связи с принимаемыми мерами по профилактике распространения коронавирусной инфекции.

 **Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и** **юридических лиц во 2 квартале 2021** **года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.04.2021 по 30.06.2021) |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **251** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 251 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 20 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Нарочным | 3 |
| 2.4 | Официальный сайт | 193 |
| 2.5 | Простое письмо | 18 |
| 2.6 | СЭД | 6 |
| 2.7 | Электронная почта | 10 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 251 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 183 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 179 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 | Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| 3.6 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| 3.8 | Интернет и информационные технологии | 7 |
| 3.9 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 7 |
| 3.10 | Персональные данные | 40 |
| 3.11 | Вопросы защиты персональных данных | 34 |
| 3.12 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 6 |
| 3.13 | Связь | 20 |
| 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 10 |
| 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.16 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| 3.17 | Вопросы качества оказания услуг связи | 3 |
| 3.18 | Вопросы предоставления услуг связи | 1 |
| 3.19 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 2 |
| 3.20 | Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | 1 |
| 3.21 | Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 1 |
| 3.22 | Другие вопросы в сфере связи | 2 |
| 3.23 | СМИ | 1 |
| 3.24 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **44** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация Костромской области | 1 |
| 4.2 | Администрация г. Костромы | 4 |
| 4.3 | Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе | 1 |
| 4.4 | Прокуратура Костромской области | 7 |
| 4.5 | Прокуратура г. Костромы | 4 |
| 4.6 | УФССП России по Костромской области | 7 |
| 4.7 | Управление Роскомнадзора по Рязанской области | 2 |
| 4.8 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.9 | Управление Роспотребнадзора по Кировской области | 1 |
| 4.10 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 9 |
| 4.11 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 2 |
| 4.12 | Центральный банк России | 2 |
| 4.13 | Шарьинская межрайонная прокуратура Костромской области | 3 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **234** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 3 |
| 5.2 | Не поддержан | 14 |
| 5.3 | Разъяснено | 38 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 179 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **17** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **3** |
| **9** | **Коллективных** | **3** |
| **10** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| **0** | **0** |

 |

 |
|  |
|  |
|  |

 |